

# Solicitar los Pagos de Beneficios del Seguro de Desempleo utilizando TeleCert

Usted puede usar la línea de TeleCert del Departamento de Asistencia al Desempleado de Massachusetts (Department of Unemployment Assistance, DUA) para solicitar sus pagos semanales de beneficios del Seguro de Desempleo. Para utilizar TeleCert, llame al **617-626-6338** a cualquier hora de 5:00 de la mañana a 10:00 de la noche a diario.

Para solicitar sus beneficios usando TeleCert, necesitará su Número de Seguro Social y su Número de Identificación Personal (PIN) de 4 dígitos del Departamento de Asistencia al Desempleado. Si no tiene un PIN o se le ha olvidado su PIN, por favor llame a la Línea de Selección de PIN al 617-626-6943.

**DUA ha actualizado las preguntas de TeleCert. Por favor escuche detenidamente cada pregunta antes de responder. Asegúrese de responder a cada pregunta honradamente. Se encuentra una lista de las preguntas principales abajo.** Según como responda a cada pregunta, puede que se le exija responder a preguntas adicionales.

**Si comete un error o desea oír la pregunta de nuevo, marque el asterisco \*.**

## Preguntas Principales de TeleCert:

1. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿trabajó usted y ganó ingresos?  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
2. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿se le ofreció a usted un **nuevo** empleo?  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
3. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿renunció (dejó voluntariamente) usted a un trabajo? (quit en Inglés)  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
4. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿le cesaron (lay-off en inglés) a usted de un trabajo?  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
5. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿fue usted despedido/a (botado/a) de un trabajo? (fired en Inglés)  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
6. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿solicitó usted o recibió ingresos que no nos había reportado anteriormente, como beneficios por incapacidad, pago de vacaciones o indemnización por riesgo laboral (Worker's Compensation)?  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
7. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿estaba en capacidad de trabajar? (¿era capaz de trabajar?)  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
8. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿estaba usted disponible para trabajar?  
(Si sí, marque 1. Si no, marque 9.)
9. Durante la semana de (*domingo de la semana solicitada*) a (*sábado de la semana solicitada*), ¿buscó usted trabajo?

# Información Útil Sobre Su Reclamación del Seguro de Desempleo

## Información adicional sobre su Reclamación del Seguro de Desempleo

- Todos los **primeros pagos** de una reclamación del Seguro de Desempleo se pagan por cheque de papel. Todos los pagos después se pagarán por tarjeta de débito o por depósito directo, dependiendo del método de pago que usted escogió.
- Si usted no escogió depósito directo como su método de pago, recibirá una **Tarjeta MasterCard de Débito del Departamento de Asistencia al Desempleado (DUA)** emitida por Bank of America. Para activar su tarjeta, llame al Servicio al Cliente de Bank of America al 1-855-898-7292. Para reemplazar su tarjeta o para notificar su pérdida o el robo de su tarjeta, por favor comuníquese con el Servicio al Cliente de la Tarjeta de Débito al 1-855-898-7292.
- Usted puede comprobar el estado de su reclamación del Seguro de Desempleo usando UI Online en [www.mass.gov/dua](http://www.mass.gov/dua). Por favor sepa que tarda aproximadamente 3 semanas para procesar una nueva reclamación. Si hay posibles asuntos/problemas pertinentes a su elegibilidad, DUA necesitará pedir información a su antiguo empleador para resolver los asuntos.

## ¿Tiene usted preguntas adicionales?

Si necesita solicitar los beneficios del Seguro de Desempleo o tiene alguna pregunta sobre su reclamación actual del Seguro de Desempleo, puede acceder a UI Online en [www.mass.gov/dua](http://www.mass.gov/dua). Si desea hablar con un agente, llame a nuestro Centro de TeleReclamaciones al **877-626-6800**, o **617-626-6800**. Continuaremos a tener un horario extendido del servicio al cliente de 7:30 de la mañana a 7:00 de la tarde hasta el 17 de agosto de 2013.

Para asegurar que todos puedan comunicarse con un agente sin tener que experimentar largos periodos de espera o líneas ocupadas, por favor siga el horario indicado abajo. Se agradece su paciencia.

Si Su Número de Seguro Social acaba en:	Día asignado para llamar a TeleReclamaciones es:
0, 1	Lunes
2, 3	Martes
4, 5, 6	Miércoles
7, 8, 9	Jueves
Cualquier dígito final	Viernes

